(ii) നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യങ്ങളുടെ ഉത്തരങ്ങൾ

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കാൾ സെന്റുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ

1 (6146) ശ്രീ. സി. പി. മുഹമ്മദ് :
ശ്രീ. ആർ. സെൽവരാജ് :
ശ്രീ. പി. എ. മാധവൻ :
ശ്രീ. ജോസഫ് വാഴക്കൻ : താഴെ കാണുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മുഖ്യമന്ത്രി സദയം മറുപടി നൽകുമോ :

(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കാൾസെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വിശദമാക്കുമോ ;

(ബി) ഇതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണ് ; വിശദാംശം വ്യക്തമാക്കാമോ ;

(സി) എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് പ്രസ്തുത കാൾസെന്ററുകൾ മുഖേന ലഭിക്കുന്നതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ ;

(ഡി) പ്രസ്തുത സംവിധാനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നവർക്ക് വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും ആശ്വാസം നൽകുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ ?

ഉത്തരം

(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ 24 മണിക്കൂറും (മൂന്നു ഷിഫ്റ്റുകളിലായി) പ്രവർത്തിക്കുന്ന കാൾ സെന്ററിലേക്ക് 1800 425 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും വിളിച്ച് പറയാവുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത പരാതി/നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, വിലാസം, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ മെയിൽ അഡ്രസ്സ്, റേഷൻ കാർഡ്/ഇലക്ഷൻ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് എന്നീ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നു. പരാതി കേട്ട് ബോദ്ധ്യപ്പെട്ടതിനുശേഷം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് ഡോക്കറ്റ് നമ്പർ കൊടുക്കുകയും വകുപ്പുതല നടപടികൾക്ക് അയയ്ക്കാനുള്ളവ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലേക്ക് ഓൺലൈനായി അയച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. മറ്റ് പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി ടെലിഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ട് തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വിവരങ്ങൾ അറിയാൻ വിളിക്കുന്നവർക്ക് ആയത് ലഭ്യമാക്കുന്നു. കൂടാതെ www.keralacm.gov.in എന്ന വെബ് സൈറ്റിൽ petition to cm എന്ന ഓപ്ഷനിൽ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോഴും ഡോക്കറ്റ് നമ്പർ ലഭിക്കുന്നു. ഫോണിലൂടെയും വെബ് സൈറ്റിലൂടെയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ ബഹുമാനപ്പെട്ട മുഖ്യമന്ത്രിക്കും വകുപ്പുമന്ത്രിമാർക്കും വകുപ്പുതലവന്മാർക്കും ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാർക്കും തുടർ നടപടികൾക്കായി ഓൺലൈനിൽ കൂടി അയച്ചുകൊടുക്കുന്നു.

LIBRARY ARCHIVES Kerala Legislative Assembly

(ബി) 24 മണിക്കൂറും ഓൺലൈനായി ജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കുകയാണ് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ 24x7 കാൾ സെന്ററിന്റെ ലക്ഷ്യം. പരാതികൾ ഓൺലൈനായി അയയ്ക്കുന്നതിനാൽ ഉടൻതന്നെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ലഭിക്കുകയും ഫയൽ പ്രോസസിംഗിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാകുകയും ചെയ്യുന്നു.

(സി) ഓൺലൈനായും, ഫോണിൽ കൂടിയും പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതും, സർക്കാരിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന മറ്റ് വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ആരായാവുന്നതും, അടിയന്തര ഘട്ടങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ടെലിഫോൺ മുഖേന ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി പരിഹാരം കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.

(ഡി) ഓൺലൈനായും ഫോണിൽ കൂടിയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ളവ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിളിച്ച് ഉടൻതന്നെ പരിഹരിക്കുകയും അല്ലാത്തവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ശേഷം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഓൺലൈനായി അയച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ വകുപ്പുതലവൻ അഞ്ചു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിരീക്ഷിച്ച് വേണ്ട നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എന്നിട്ടും നടപടി സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടറി പരാതിയിന്മേൽ നടപടി എടുക്കേണ്ടതും ആയതിൽ വീഴ്ച വന്നാൽ 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുമന്ത്രി തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിക്രമങ്ങൾ ഓൺലൈനായി പരാതിക്കാർക്ക് ഏതു സമയത്തും അറിയാൻകഴിയും.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ്

2 (6147) ശ്രീ. വി. ഡി. സതീശൻ :
ശ്രീ. ഐ. സി. ബാലകൃഷ്ണൻ :
ശ്രീ. ഡൊമിനിക് പ്രസന്റേഷൻ :
ശ്രീ. സി. പി. മുഹമ്മദ് : താഴെ കാണുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മുഖ്യമന്ത്രി സദയം മറുപടി നൽകുമോ :

(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലെ വെബ്സൈറ്റിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങളും എന്തൊക്കെയാണെന്നു വിശദമാക്കുമോ ;

(ബി) എന്തെല്ലാം സൗകര്യങ്ങളാണ് പ്രസ്തുത വെബ്സൈറ്റ് മുഖേന ജനങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നത് ; വിശദാംശങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കാമോ ;

(സി) പ്രസ്തുത വെബ്സൈറ്റിന് കേന്ദ്ര സർക്കാർ പുരസ്കാരം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ ;

(ഡി) എന്തടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പുരസ്കാരം ലഭിച്ചതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ ?

LIBRARY ARCHIVES Kerala Legislative Assembly